

Порядок возврата денежных средств за неоказанные или частично оказанные услуги спортивно-туристического комплекса Курорта Красная Поляна

Термины, используемые в настоящем приказе

Курорт – всесезонный Курорт Красная Поляна, расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-Садок, северный склон хребта Аибга.

Посетители (гости) – физические лица всех возрастных категорий, которые обладают правом пользования услугами Курорта Красная Поляна.

Ски-пасс – документ, удостоверяющий право посетителей и партнеров на получение услуги пользования канатными дорогами и горнолыжными трассами курорта в спортивном режиме и со спортивным инвентарем (горнолыжное оборудование), согласно действующим тарифам на такие услуги.

Прогулочный билет (билет) – документ, удостоверяющий право посетителей и партнеров на получение услуги пользования канатными дорогами курорта в прогулочном режиме, согласно действующим тарифам на такие услуги.

Байк-пасс – документ, удостоверяющий право посетителей и партнеров на получение услуги пользования открытыми трассами для маунтинбайка и канатными дорогами, предназначенными для подъема со спортивным инвентарем (горным велосипедом), согласно действующим тарифам на такие услуги.

Активность – одна из дополнительных услуг Курорта (собственные услуги или партнёрские услуги, которые предоставляется гостю в составе комбо-тарифов. Активности, входящие в стоимость комбо-тарифов не подлежат возврату, вне зависимости от того, воспользовался посетитель активностями или нет.

Партнер – юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, у которого есть договорные отношения с Курортом Красная Поляна.

Отели и апартаменты Курорта – средства размещения, расположенные на территории Курорта Красная Поляна.

Онлайн покупка – ски-пассы, прогулочные билеты, байк-пассы и иные услуги Курорта, приобретенные на интернет сайте <https://shop.krasnayaolyanaresort.ru/>.

Касса Курорта – любая точка продаж на территории Курорта, где производится продажа билетов/ски-пассов/байк-пассов, услуг и сервисов.

Форс-мажор – обстоятельства, возникшие помимо воли и желания Курорта, которые нельзя было предвидеть или избежать.

Порядок возврата для посетителей:

1. Возврат денежных средств производится:

– в случае покупки билета/ски-пасса/байк-пасса в кассах Курорта возврат денежных средств производится в любой кассе Курорта при личном присутствии посетителя либо посредством обращения через официальный сайт Курорта;

– в случае покупки билета/ски-пасса/байк-пасса на официальном сайте Курорта (в онлайн-магазине Курорта) возврат производится через личный кабинет покупателя или посредством заполнения формы возврата на сайте согласно Правилам возврата онлайн <https://shop.krasnayaolyanaresort.ru/index.php?route=account/return/add>.

В зависимости от формы оплаты билетов/ски-пассов/байк-пассов, денежные средства возвращаются посетителю либо наличными либо на платежную карту, с которой производилась оплата билетов.

2. Перечень документов для осуществления возврата:

– письменное заявление от посетителя на возврат по установленной форме (с указанием банковских реквизитов при безналичной оплате);

– согласие на обработку персональных данных;

– чек об оплате билета/ски-пасса/байк-пасса;

– билет/ски-пасс/байк-пасс;

– документ, удостоверяющий личность (паспорт);

– справка за подписью врача с печатью медицинского учреждения, удостоверяющая, что состояние здоровья гостя не позволяет использовать билет/ски-пасс/байк-пасс в течение срока его действия в случаях возврата по причине получения травмы.

3. Условия возврата стоимости в размере 100 %.

По однодневным, многодневным и сезонным тарифам:

– возврат 100% стоимости оплаченного, но не активированного путем прохода через турникет билета/ски-пасса/байк-пасса, производится до окончания соответствующего летнего/зимнего сезона.

4. Условия частичного возврата.

4.1. По однодневным тарифам:

– в случае, если билет/ски-пасс/байк-пасс был активирован путем прохода через турникет, при этом, если работала хотя бы одна из зон катания или трасс Курорта, частичный возврат стоимости билета не производится;

– в случае закрытия по погодным условиям/техническим причинам всех канатных дорог, обслуживающих горнолыжные трассы Курорта, сумма возврата определяется как разница между стоимостью ски-пасса и стоимостью одного часа, в соответствии с выбранным тарифом, умноженной на количество часов пребывания на горе в промежутке с первого прохода

через турникет до времени остановки канатных дорог. Учетное время округляется до 1 часа. Ски-пасс принимается к возврату в течение 48 часов после наступления соответствующих условий.

4.2. По многодневным тарифам:

– частичный возврат стоимости производится в случае невозможности использования оплаченной услуги по причине травмы/болезни (при предъявлении справки за подписью врача и с печатью медицинского учреждения) в прямо пропорциональном отношении к количеству неиспользованных дней. Принимается к возврату в период до окончания соответствующего летнего / зимнего сезона.

4.3. По сезонным тарифам:

– частичный возврат стоимости производится в случае получения травмы (при предъявлении справки за подписью врача и с печатью медицинского учреждения), при обращении посетителя до окончания соответствующего летнего/зимнего сезона. Сумма возврата определяется в виде разницы между стоимостью сезонного билета/ски-пасса/байк-пасса и суммой фактически оказанных услуг. В этом случае сумма фактически оказанных услуг определяется как количество дней пользования услугами, умноженное на стоимость однодневного билета/ски-пасса/байк-пасса в соответствующем тарифном периоде. Если сумма фактически оказанных услуг превышает стоимость сезонного ски-пасса/билета/байк-пасса, возврат денежных средств не производится.

4.4. По активностям, входящим в стоимость тарифов возврат средств не производится.

4.5. По билетам/ски-пассам/байк-пассам, входящим в состав пакетных предложений с проживанием на территории Курорта, возврат не производится.

5. Условия возврата при форс-мажоре.

В случае наступления форс-мажорных обстоятельств в период действия зимнего/ летнего сезона и приостановки работы Курорта, гостю может быть предложено:

5.1. Скидка пропорциональная количеству неиспользованных дней по приобретенному тарифу на покупку аналогичного тарифа следующего сезона (тарифного периода). Расчет скидки производится на основании письменного заявления гостя.

5.2. Билет/ски-пасс/байк-пасс следующего сезона периодом действия равным количеству неиспользованных дней по аналогичному тарифу.

5.3. Частичный возврат денежных средств, исходя из индивидуальных особенностей обращения посетителя на усмотрение коммерческого директора НАО «Красная поляна».

6. Условия возвратов для партнеров с учетом действующей скидки:

6.1. Для партнёров все не активированные и не использованные билеты/ски-пассы/байк-пассы действуют и могут быть использованы до

конца действующего сезона (тарифного периода), в котором был выдан билет/ски-пасс/байк-пасс.

6.2. Возвраты оптовым партнерам за не оказанные или частично оказанные услуги производятся на тех же условиях, что и возвраты физическим лицам.

6.3. Неиспользованные в течение зимнего / летнего сезона билеты/ски-пассы/байк-пассы подлежат обмену на билеты следующего за текущим сезона, при условии предоставления официального письма с обоснованием необходимости возврата по согласованию с коммерческим директором НАО «Красная поляна».

7. Условия возврата партнерам при наличном/безналичном расчете:

7.1. Для возврата части нереализованной партии выкупленных билетов, приобретенных за наличный расчет партнеру необходимо предоставить в оптовую кассу:

- заявление на возврат от партнера;
- согласие на обработку персональных данных заявителя;
- чек, подтверждающий покупку;
- билет/ски-пасс/байк-пасс.

7.2. Для возврата части нереализованной партии выкупленных билетов согласно заявке по безналичному расчету, в срок до 10 (десяти) дней после окончания соответствующего тарифного периода (летнего/зимнего сезона) представитель партнера должен предоставить официальное письмо с печатью организации и подписью руководителя компании с указанием реквизитов для перечисления средств.

7.3. Специалист отдела партнерских продаж Департамента спортивно-туристического развития направляет служебную записку в адрес Коммерческого директора Курорта. После получения согласования оформляет акт на возврат. Кассир операционист СТК Департамента спортивно-туристического развития проверяет билеты на факт активации и сторнирует их. Пакет документов (заявление/письмо партнера, служебная записка, акт на возврат, сторнированные билеты) передаются ответственному специалисту в бухгалтерию для дальнейшего учета в работе.

На основании согласованной служебной записки ответственный специалист бухгалтерии/работник оптовой кассы осуществляет:

- возврат денежных средств в оптовой кассе (при наличной оплате) или осуществляет перечисление денежных средств на расчетный счет партнера для последующих безналичных заявок;
- пересчет билетов для повторной выдачи партнеру с компенсацией разницы по стоимости – пробиваются дополнительные билеты на сумму равную сторнированию либо большей с доплатой наличными/безналичными в кассу.

Порядок возврата денежных средств за услуги сервисов Курорта Красна Поляна

1. Услуги проката горнолыжного оборудования Курорта Красная Поляна.

В случае покупки услуг в пункте проката курорта, возврат денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования производится в кассах Курорта Красная Поляна (далее – Курорт) по месту приобретения услуги, при личном присутствии покупателя, а также при предъявлении оригинала кассового чека (чека об оплате), заявления на возврат и согласия на обработку персональных данных гостя.

В случае покупки услуг проката на официальном сайте Курорта (в онлайн-магазине Курорта) возврат производится дистанционно до момента фактического получения гостем оборудования в прокате, при заполнении формы возврата на сайте Курорта согласно Правилам возврата онлайн. В случае, если выдача оборудования обеспечена, возврат производится согласно п.1.1 настоящего Порядка.

В зависимости от формы оплаты услуг, денежные средства возвращаются посетителю либо наличными, либо на платежную карту, с которой производилась оплата услуги.

1.1. Условия возврата:

- возврат стоимости услуг может быть произведен в случае закрытия канатных дорог Курорта по погодным условиям / техническим причинам, при обращении гостя в течении 1 часа после выдачи оборудования;
- во всех иных случаях возврат денежных средств за услуги проката горнолыжного оборудования не производится.

2. Услуги веревочного парка, подвесного моста, виа-феррата на Черную Пирамиду.

2.1. Условия возврата:

- возврат денежных средств может быть произведен по погодным условиям, препятствующим безопасному оказанию услуги, либо в случае закрытия канатных дорог техническим причинам / погодным условиям, в следствии чего у гостя отсутствует возможность воспользоваться услугами, либо добраться до места оказания услуги;
- возврат стоимости посещения веревочного парка может быть произведен до прохождения первого маршрута.

3. Услуги проката велосипедов/роликов/скейтов и прочего спортивного оборудования.

3.1. Условия возврата:

– возврат стоимости услуг может быть произведен по погодным условиям, препятствующим безопасному оказанию услуги (ливневые дожди, осадки в виде снега, града, шквалистый ветер), при условии обращения посетителя за возвратом в течение 15 минут после выдачи оборудования;

– в случае получения гостем травмы в период оказания услуги, вне зависимости от ее причины;

– во всех иных случаях денежные средства за услуги проката велосипедов/роликов/скейтов и прочего спортивного оборудования не возвращаются.

4. Услуги инструктора/гида/ инструкторской службы Курорта.

4.1. Условия возврата:

– возврат денежных средств за услуги инструктора/гида производится в кассах Инструкторской службы Курорта при личном присутствии гостя, а также при предъявлении оригинала кассового чека (чека об оплате), заявления на возврат денежных средств и согласия на обработку персональных данных;

– в случае покупки услуг инструкторов/гидов на официальном сайте Курорта (в онлайн-магазине Курорта), возврат средств производится дистанционно до времени начала оплаченного занятия при заполнении формы возврата на сайте Курорта, согласно Правилам возврата онлайн;

– возврат средств может быть произведен в случае, если в экскурсии/походе/обучении задействованы канатные дороги Курорта. В случае закрытия всех канатных дорог Курорта по погодным условиям или по техническим причинам, при обращении посетителя за возвратом в день проведения экскурсии/похода/обучения;

– в случае получения гостем травмы, препятствующей дальнейшему катанию в период оплаченного занятия, независимо от причины получения травмы (при предъявлении справки за подписью врача с печатью медицинского учреждения);

– возврат денежных средств может быть произведен в связи с ухудшением погодных условий, препятствующих дальнейшему проведению занятия, в процентном соотношении кратном часам несостоявшейся оплаченной части занятия по горным лыжам/сноуборду;

– во всех иных случаях возврат стоимости за услуги инструктора/гида не производится.

5. Перечень документов для осуществления возврата денежных средств за услуги сервисов согласно настоящему Порядку:

- письменное заявление гостя на возврат / частичный возврат денежных средств по установленной форме (с указанием банковских реквизитов при безналичной оплате);
- согласие на обработку персональных данных;
- чек об оплате услуг;
- в предусмотренных случаях: справка за подписью врача с печатью медицинского учреждения, удостоверяющая, что состояние здоровья гостя не позволяет воспользоваться услугой по причине получения травмы.